

# 「指定地域密着型サービス」重要事項説明書

## 小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

当事業者は介護保険の指定を受けています。

小規模多機能型居宅介護

介護予防小規模多機能型居宅介護

当事業者はご契約者に対して、指定小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 きたはりま福祉会
- (2) 法人所在地 兵庫県多可郡多可町中区鍛冶屋 763 番地の 3
- (3) 電話番号 (0795) 32-3330 FAX (0795) 32-1675
- (4) 代表者氏名 理事長 大西 康德
- (5) 設立年月日 平成 2 年 3 月 9 日
- (6) インターネットアドレス番号 <http://www.siwase-sou.com>

### 2. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨造スレート平板瓦葺 2 階建
- (2) 建物の延べ床面積 705.60㎡
- (3) 施設の周辺環境 旧三木市民病院跡地に位置し、静かな住宅地にあつて近くに保育園や小学校があり、神鉄三木駅から徒歩約 8 分と交通利便な位置に恵まれ、共同生活していくうえで豊かな社会資源を感じていただける環境にあります。

### 事業所の説明

- (1) 施設の種類  
指定小規模多機能型居宅介護事業  
指定介護予防小規模多機能型居宅介護事業
- (2) 施設の目的 介護保険法令に従い、ご契約者が、住み慣れた地域で生活する為に、自宅で可能な限り暮らし続けられるような生活の支援を目的として、「通い」「訪問」「宿泊」サービスを柔軟に組み合わせて提供します。
- (3) 施設の名称 小規模多機能型居宅介護施設 みずき
- (4) 施設の所在地 兵庫県三木市加佐 5 8 番地の 1

交通機関 神鉄三木駅を下車後、東へ徒歩約 8 分  
 加佐東バス停を下車後、南へ徒歩約 5 分  
 自家用車：山陽自動車道三木小野 I C を降り東へ約 10 分

(5) 電話番号 (0794) 86-7373 FAX (0794) 86-6150

(6) 管理者 氏名 長谷部賢悟

(7) 当施設の運営方針

小規模多機能型居宅介護： 利用者一人ひとりの人格を尊重し、住み慣れた地域での  
 (介護予防) 生活を継続する事ができるよう、地域住民との交流や地  
 域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望  
 及びその置かれている環境を踏まえて、「通い」「訪  
 問」「宿泊」サービスを柔軟に組み合わせることにより  
 地域での暮らしを支援します。

(8) 開設（サービス開始）年月

小規模多機能型居宅介護 平成 27 年 6 月 15 日

介護予防小規模多機能型居宅介護 平成 27 年 6 月 15 日

(10) 通常の事業の実施地域 三木市

(11) 営業日 年中無休

(12) 登録定員

29 人（通いサービス定員 18 名、宿泊サービス定員 9 名）

(13) 居室等の概要

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護サービスの利用にあたり、当事業所では以  
 下の居室・設備をご用意しています。宿泊される居室は個室です。

居室・設備の種類	備考
宿泊室	全室個室（電動ベット、エアコン完備）9 部屋
居間・食堂	138.61 m <sup>2</sup>
台所	10.73 m <sup>2</sup>
浴室	一般浴室、機械浴室
消防設備	自動火災報知機、非常通報装置 非常用照明、誘導灯、消火器等

\* 上記は、厚生労働省が定める基準により、指定小規模多機能型居宅介護事業所に  
 必置が義務付けられている施設、設備です。

### 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 三木市全域
- (2) 営業日及び営業時間
- |        |                        |
|--------|------------------------|
| 営業日    | 年中無休                   |
| 通いサービス | 月曜日から日曜日（基本時間） 9時から16時 |
| 訪問サービス | 月曜日から日曜日（基本時間） 24時間    |
| 宿泊サービス | 月曜日から日曜日（基本時間） 16時から9時 |

### 4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定小規模多機能型居宅介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

#### 〈主な職種の勤務体制〉

職 種	小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護
1. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員
	日 中： 6：00～21：00 6名 夜 間： 21：00～ 6：00 1名
2. 看護師	日 中： 9：00～18：00 1名
3. 介護支援専門員	日 中： 9：00～18：00 1名
4. 管理者	日 中： 9：00～18：00 1名

### 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所のサービスについて

- |   |
|---|
| (1)利用料金が介護保険から給付される場合<br>(2)利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

#### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、各ご契約者の負担割合に応じた自己負担割合分を除いて、介護保険から給付されます。

#### (i) 〈サービスの概要（介護予防）小規模多機能型居宅介護〉

##### ①食事

- ・当事業所では、栄養並びにご契約者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・料理や盛り付けをご契約者と職員が行います。
- ・食事サービスの利用は任意です。

## ②入浴

- ・入浴又は清拭を行います。寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。
- ・ご契約者の衣類の着脱、洗髪、洗身の介助を行います。
- ・入浴サービスの利用は任意です。

## ③排泄

- ・ご契約者の状況に応じて適切な介助を行い、排泄の自立についても適切な援助を行います。

## ④機能訓練

- ・職員により、ご契約者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復または身体機能の低下を防止するように努めます。

## ⑤健康チェック

- ・ご契約者の血圧測定等の全身状態の把握を行います。

## ⑥送迎サービス

- ・ご契約者の希望により御自宅と事業所間の送迎サービスを行います。

## ⑦訪問サービス

- ・ご契約者の希望によりご自宅に訪問し、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。
- ・訪問サービス実施の為に必要な備品等（水道・ガス・電気）は無償で使用させていただきます。
- ・訪問サービスの提供にあたって、次の該当する行為は致しません。
  - ア) 医療行為
  - イ) ご契約者もしくはその家族等からの金銭または高価な物品の授受
  - ウ) ご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う飲酒・喫煙
  - エ) ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
  - オ) その他ご契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## ⑧宿泊サービス

- ・ご契約者が事業所に宿泊して頂き、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

## ⑨定例行事及び全員参加するレクリレーション

### (ii) 〈サービス利用料金〉

- ③通い、訪問、宿泊（介護費用分）すべてを含んだ1ヶ月単位の費用額

**重要事項説明書別紙**の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払いください。（サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。）

- ☆ ご契約者が未だ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ☆ 介護保険からの給付額に変更のあった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。
- ☆ ご契約者が介護保険料に未納がある場合には、自己負担額については上表と異なることがあります。
- ☆ 月ごとの包括料金です。利用者の体調不良や身体状況の変化等により小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日より利用の増減があった場合も、日割りなどの増減額は致しません。
- ☆ 登録日（契約締結日ではなく利用開始日）又は利用終了日が、月途中であった場合は、日割りの利用料金をお支払い頂きます。

## (2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

### (i) 〈サービスの概要と利用料金〉

#### ○各サービス共通

##### ① 介護保険給付の支給限度額を超えてサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、前記5(1)(ii)のサービス利用料金表に定められた「サービス利用料金」欄の全額（自己負担額ではありません）また加算分は含まれます。）が必要となります。

##### ② 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録その他複写物を必要とする場合には実費相当分をご負担いただきます。

1枚につき 10円

##### ③ 契約者の食事の提供

ご契約者の栄養状態に適した食事を提供します。

料金：朝食 300円、昼食 600円、おやつ代 50円、夕食 600円

食事費用に関しましては、利用予定の7日前までにご連絡なければ、発注の関係上、利用予定分の費用をご請求させていただきます。

##### ④ レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望によりレクリエーション、クラブ活動に参加して頂くことができます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

#### ⑤日常生活上必要となる諸費用実費及び物品等

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に要する費用でご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。これらの日常生活品などは必要時等に予めご用意して頂きます。

#### ⑥宿泊に要する費用

1泊 2,000円/日

☆ 経済状況の変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う1ヶ月前までにご説明します。

#### ⑦宅直について

☆ 夜間帯における在宅での緊急等の対応については、みずきにご連絡頂いても良いのですが、夜間のみ宿直として職員を配置しております。急なご用件などございましたら、下記にご連絡頂ければ、職員が伺う体制となっております。

小規模多機能 みずき TEL 0794 — 86 — 7373

### (3)利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は次のとおりお支払いください。

1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払いください（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 下記指定口座への振り込み

金融機関 みのり農協 三木支店 普通  
口座名義 福きたはりま福祉会 小規模多機能型居宅介護 みずき  
リジチョウ 理事長 おおにしやすのり 大西康徳

口座番号 0114187

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ウ. 窓口でのお支払い

### (4)サービス利用の中止、変更、追加

☆ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、（介護予防）小規模多機能型介護サービスの利用を中止、変更、新たなサービスを追加することができます。この場合には、原則としてサービス実施日の前日までに申し出てください。

- ☆ サービス利用の追加、変更の申し出に対して、事業所の稼働状況によりご契約者の希望する日にサービスの提供ができない場合、利用可能日を提示して協議するものとします。
- ☆ サービス利用を中止する場合のキャンセル料は頂きません。

#### (5) (介護予防) 小規模多機能型居宅介護計画について

小規模多機能型居宅介護サービスは、ご契約者一人ひとりの人格を尊重し、住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、ご契約者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、通い、訪問、宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより地域での暮らしを支援するものです。

事業所はご契約者との協議の上、(介護予防) 小規模多機能型居宅介護計画を定め、またその実施状況进行评估します。その内容は書面にて説明の上、契約者に交付します。

#### 6. サービス利用をやめる場合 (契約書第18条参照)

契約期間満了の7日前までにご契約者から契約終了の申入れがない場合には、契約は更に要介護認定期間満了まで同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

(契約書第17条参照)

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が非該当と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合(詳細は以下をご参照ください。)
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下をご参照ください。)

#### (1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出 (契約書第18条、第19条参照)

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部を解約することができます。以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ③ ご契約者が入院された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

## (2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第20条参照）

ご契約者、ご契約者のご家族又はその関係者が以下の事項に該当する場合には、契約を解除していただくことがあります。

- ① 契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ サービスの実施に際し、事業者の従業員もしくは他の利用者又はその関係者に対し、契約書別紙に記載されている身体的・精神的暴力若しくはハラスメント行為又はそれに準ずる行為があった場合
- ④ 当施設やサービス従業者もしくは他の利用者その他関係者の生命・身体・財物・信用等を著しく侵害する行為を行った場合、又は医療機関や関係機関と連携を図り支援を行ったにも関わらず、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがある場合）を繰り返すなど、当施設の運営や他の利用者の安全確保が困難となり、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## (3) 契約の一部が解約または解除された場合（契約書第21条参照）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

## (4) 契約の終了に伴う援助（契約書第17条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

## 7. サービス提供における事業者の義務（契約書第10条、第11条参照）

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第10条、第11条に規定される義務を負います。当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、ご契約者に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- ④ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。ただし、コピー代は有料となります。
- ⑤ ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、ご契約者または他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続により身体等を拘束する場合があります。
- ⑥ ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに御家族、主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑦ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません（守秘義務）。ただし、ご契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、ご契約者の同意を得ます。

## 8. サービスの利用に関する留意事項

### (1) 持ち込みの制限

利用にあたり、原則として持ち込むことが出来ないものがありますので、詳しくは職員にお尋ねください。

### (2) 施設・設備の使用上の注意（契約書第12条、第13条参照）

○居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用してください。

○故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動などを行うことはできません。

### (3) 喫煙

施設外の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

### (4) 禁止行為

- 契約書別紙に記載されている身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- 契約書別紙に記載されている精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- 契約書別紙に記載されているセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）
- 契約書別紙に記載されているその他の行為

## 9. 事故発生時の対応について

利用者に対する指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。また、利用者に対する指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供又は送迎により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

## 10. 損害賠償について（契約書第14条、第15条参照）

- (1) 当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。
- (2) 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
  - ① ご契約者（そのご家族も含む）が、契約締結に際し、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
  - ② ご契約者（そのご家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
  - ③ ご契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
  - ④ ご契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

## 1 1. 苦情の受付について（契約書第 2 4 条参照）

### (1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付担当者

〔職名〕 介護主任 上 田 貴 浩

受付時間 9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0

連絡先 小規模多機能型居宅介護施設 みずき 電話番号 0794-86-7373

○ 苦情解決責任者

〔職名〕 管理者 長 谷 部 賢 悟

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受付ることが出来ます。さらに第三者委員は、苦情解決を円滑に図るために双方への助言や話し合いへの立会いなども致します。

苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円滑な解決に努めます。

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

○国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 078-332-5617 FAX番号 078-332-5650 受付時間 月～金 9:00～17:15
○市区町村介護保険担当係	三木市介護保険課 0794-82-2000 受付時間 月～金 8:30～17:00
○第三者委員名	氏 名 志水 正行 電話 0790-66-2381

## 1 2. 虐待の防止について

当事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する担当者を選定しています。

○ 虐待防止に関する担当者

〔職名〕 管理者 長 谷 部 賢 悟

② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

③ 虐待防止のための指針の整備をしています。

④ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

⑤ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）に

よる虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

### 1.3. 協力医療機関について

当事業所では、各契約者の主治医との連携を基本としつつ、病状の急変等に備えて以下の医療機関を協力医療機関として連携体制を整備しています。

#### 【協力医療機関・協力歯科医療機関】

池田クリニック	三木市末広2丁目3-3
三木山陽病院	三木市志染町吉田1213-1
原歯科医院	三木市末広1丁目13-23

### 1.4. 地域との連携について

- ① 運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。
- ② 指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、（介護予防）小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等により構成される協議会（以下、この項において「運営推進会議」と言います。）を設置し、概ね2月に1回以上運営推進会議を開催します。
- ③ 運営推進会議に対し、通いサービス及び宿泊サービスの提供回数等の活動状況を報告し、運営推進会議による評価をうけるとともに、運営推進会議から必要な要望・助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

### 1.5. 秘密の保持と個人情報の保護について

#### （1）利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

#### （2）個人情報の保護について

- ① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、

利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

- ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

## 16. 非常災害時の対応について

- ① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

○災害対策に関する担当者（防火管理者）

〔職名〕 介護主任 上 田 貴 浩

- ② 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。  
避難訓練実施時期：（毎年2回 3月頃・9月頃）
- ④ ③の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

## 17. カスタマーハラスメントの防止について

ご契約者・そのご家族又はその関係者との信頼関係を築き、介護サービスの質を高めるため、カスタマーハラスメントの防止に努めます。外部講師による職員研修、ハラスメント事案・対応・その経過を共有、ノウハウの蓄積、弁護士への相談体制構築等を行います。カスタマーハラスメントが発生し、十分な介護サービスの提供が困難と判断した場合、サービスの停止・契約の解除となることがあります。

※ 詳しくはHPにリンクを掲載しています。

また、カスタマーハラスメントへの対応のQRコードを下記に貼り付けています。



## 18. 衛生管理等について

- (1) 利用者の使用する施設、食器その他の設備又は引用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
  - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 19. 身体拘束について

当事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、①～③の要件を全て満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体拘束等を行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ① 切迫性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- ② 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- ③ 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 20. サービス提供の記録

- ① 指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護等を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

## 21. 情報公開について

当事業所において実施する事業の内容については、事業所玄関前に文書により掲示、またはインターネット上に開設する事業所のホームページにおいて公開しています。

## 22. 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保等

業務の効率化、介護サービスの質の向上その他の生産性の向上に資する取組の促進を図るため、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための

委員会を定期的を開催します。

### 23. 業務継続計画の策定等について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定（介護予防）認知症日常生活介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早朝の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- ② 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

### 24. サービスの第三者評価及び外部評価の実施状況について

第三者評価の実施	無
外部評価の実施	有（毎年11月～12月頃）
外部評価機関名	運営推進会議構成員
評価結果の開示状況	事業所に据え置き・ネット上にて公表（介護サービス情報公表システム）

### 25. 重要事項の変更について

この重要事項説明書の記載事項が変更された場合、契約者に対して書類の掲示または交付を行い通知します。また必要に応じて文章にて同意の確認をするものとします。

